



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

NUÑEZ LIÑAN, JAHAIRA SUSANA

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) NUÑEZ LIÑAN JAHAIRA SUSANA cuyo título es: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (dieciséis)

Los Olivos, 15 de diciembre 2017

.....
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza

PRESIDENTE

.....
Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo

SECRETARIO

.....
MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mis padres Julio y Sara, mis hermanos Giancarlos y Piero y a mis queridos sobrinos Jorge e Ivanna por ser la razón de mi vida, por ser las personas más importantes y mi motivación día a día.

Todo mi esfuerzo y este trabajo han sido gracias a ellos.

Jahaira

AGRADECIMIENTO

A mis queridos asesores Liliana Mairena Fox y Narciso Fernández Saucedo por su apoyo incondicional, su paciencia, sus consejos que me ayudará en mi vida profesional y por el aporte de sus conocimientos en mi investigación.

A mi gran compañera y amiga de mi vida universitaria Karla Arenaza, por todo su apoyo incondicional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jahaira Susana Nuñez Liñan con DNI N° 72399964, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre de 2017



Jahaira Susana Nuñez Liñan
DNI:72399964

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y TÍTULOS DE LA Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador de Empresas.

Jahaira Susana Nuñez Liñan

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	15
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Objetivos	17
1.7. Hipótesis	17
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.2. Variables, operacionalización	19
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	24
3.2. Análisis inferencial de los resultados	29
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIÓN	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	42
A. Acta de validación N°1	43

B. Acta de validación N°2	44
C. Acta de validación N°3	45
D. Validación de instrumentos	46
E. Matriz de consistencia	49
F. Porcentaje de turnitin	50
G. Acta de aprobación de originalidad de tesis	51
H. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	52
UCV	
I. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de variables	19
Tabla 2:	Validación de expertos	21
Tabla 3:	Resumen de procesamiento de datos	22
Tabla 4:	Resultado de alfa de Cronbach	22
Tabla 5:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	23
Tabla 6:	Variable compromiso organizacional	24
Tabla 7:	Dimensión compromiso afectivo	24
Tabla 8:	Dimensión compromiso continuo	25
Tabla 9:	Dimensión compromiso normativo	26
Tabla 10:	Variable satisfacción laboral	26
Tabla 11:	Dimensión condiciones físicas	27
Tabla 12:	Dimensión beneficios laborales y remunerativas	28
Tabla 13:	Dimensión desarrollo personal	29
Tabla 14:	Prueba de normalidad	30
Tabla 15:	Prueba de correlación – Hipótesis general	31
Tabla 16:	Grado de relación de variables según coeficiente de correlación	31
Tabla 17:	Prueba de correlación – Hipótesis específica 1	32
Tabla 18:	Prueba de correlación – Hipótesis específica 2	33
Tabla 19:	Prueba de correlación – Hipótesis específica 3	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “El compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce. Lince,2017”, con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Opeluce, Lince,2017. La metodología utilizada fue del tipo de investigación aplicada que consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 100 trabajadores, utilizando un muestreo aleatorio simple para estimar proporciones se obtuvo una muestra de 80 trabajadores. Esta investigación se desarrolló utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual fue aplicado a los trabajadores de la clínica Opeluce, para determinar la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en la organización.

Palabras clave: compromiso organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Organizational commitment and job satisfaction in the Opeluce clinic, Lince,2017", with the objective of determining the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the Opeluce, Lince,2017 clinic workers. The methodology used was the type of applied research that consisted of a non-experimental, cutting design cross-section, whose population consisted of 100 workers, using a simple random sample to estimate proportions, a sample of 80 workers was obtained. This research was developed using as a data collection instrument a questionnaire which was applied to the workers of the Opeluce clinic, to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the organization.

Keywords: organizational commitment, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para que una empresa logre el éxito, su factor principal es el recurso humano, por ello, debe contar con un compromiso organizacional (CO). En el contexto internacional, en su artículo García y Ibarra (2015) indican que el CO es el orgullo que tienen los trabajadores por su empresa y que de ello depende el éxito de dicha institución.

Así mismo, Da Silva (2017) menciona que dicho compromiso es un trabajo para el área de talento humano que tienen el objetivo de generar una efectiva relación con los trabajadores, para que se identifiquen con finalidad y deseo de toda organización. También afirman que por medio de una encuesta por GALLUP en los EEUU que solo el 32% de los trabajadores se sienten comprometidos en una organización.

Por otro lado, otro factor esencial del recurso humano es la satisfacción laboral (SL), según Ruíz (2015) afirma está entrañablemente conectada con el compromiso de los trabajadores y un empleador contento puede alcanzar hasta un 12% más beneficioso en la mensualidad.

Finalmente, Zurita, Ramírez, Quesada, Ruiz y Manzano (2014) afirman que cuando se desarrolla ambas variables de estudio pronosticará la efectividad en la empresa.

En el contexto nacional, las empresas se preocupan por su recurso humano, buscan alcanzar el compromiso organizacional dentro de su organización para así puedan alcanzar sus objetivos. Correa (2012) sostiene si existe el compromiso organizacional en las empresas, generando un ambiente laboral, se podrá alcanzar la eficacia de una organización.

Arias y Justo (2013) indican que la satisfacción laboral carácter afectivo verdadero y agradable de la apreciación personal de la realización del trabajo del individuo.

Para toda organización es importante desarrollar el compromiso organizacional. Según el diario Gestión (2015) informa que las organizaciones carecen del compromiso de sus trabajadores y es el primordial dilema que enfrentan. En la clínica Opeluca es una organización dedicada a la atención integral de todos los problemas oftalmológicos, en el mercado no cuenta con mucha

competencia. Pero su principal factor es el recurso humano, que le ayuda a ser distintos a los demás. Dicha organización existe mucha rotación, por lo cual podemos identificar que no cuentan con un compromiso con la empresa

Así mismo, la satisfacción laboral es un aspecto que no se desarrolla en la clínica Opeluca, por ello es un factor muy importante que se debe mejorar para que los trabajadores desarrollen un trabajo óptimo. Por lo tanto, las dos variables, son esenciales para la clínica porque dichos factores, conllevará, a la organización contar con el mejor factor humano y lograr alcanzar todos sus metas.

Finalmente, Marquina (2013) afirma que el vínculo de entre las variables es eficaz para toda organización porque si se encuentra elevada la SL de los trabajadores, por lo tanto, de igual forma aumentará el compromiso organizacional de ellos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Contexto internacional

Gascón y Marcano (2013) se basó en un estudio de campo con un nivel descriptivo. Dicho estudio tuvo el objetivo de analizar la primera variable del estudio en los empleados. El estudio concluyó identificando que el tipo de CO que utilizan en dicha empresa es normativo, debido a la lealtad y los valores organizacionales. En segundo lugar, al compromiso afectivo, por los lazos sentimentales que sienten a la institución y por último al compromiso continuo como resultado de la inversión de periodo y sacrificio que los trabajadores que los lleva a la permanencia o pérdida del trabajo.

Gómez, Recio, y Avalos (2013) expusieron el trabajo bajo un estudio transversal y cuantitativo. Así mismo, tuvo como finalidad implantar el vínculo que hay entre el CO mediante sus 3 dimensiones; afectivo, continuidad y normativo con la SL. Finalmente, el estudio concluyó que existe relación entre las dos variables.

Morales y Villalobos (2012) ejecutaron un estudio de tipo descriptiva con un diseño experimental, ya que, estudia una situación existente. Su finalidad fue definir la relación entre las variables de estudio de los trabajadores y también diagnosticar el tipo de CO que prevalece. La investigación tuvo como resultado que cuentan con un grado medio de satisfacción laboral. Asimismo, concluye que cuenta con un

compromiso afectivo, por lo tanto, se evidencia un adecuado afecto de identidad con la empresa.

1.2.2. Contexto nacional

Felipa (2015) tuvo como finalidad constituir la influencia que existe entre el CO y la SL en los trabajadores. El estudio concluye con un ns de 0.031 y hay relación entre las dos variables, Asimismo, nos indica que hay enlace entre el c afectivo y normativo con la satisfacción laboral, pero nos informa que no se encontró conexión entre con el de continuidad.

Luna (2015) tuvo el propósito de identificar la relación de la SL y el CO. Dicho estudio se respalda en la escala de Sonia Palma y el cuestionario de Meyer y Allen. El estudio concluyó que hay una preferencia elevada de compromiso organizacional, el afectivo es alto, el normativo es alta y el continuo es una tendencia baja.

Richard (2014) la finalidad de dicha investigación es instaurar el vínculo entre la SL y el compromiso organizacional en los colaboradores. La indagación tuvo un resultado de un nivel alto de las dos variables, que concluyó con un vínculo eficaz y prominente relevante entre las dimensiones y componentes de las 2 variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Compromiso organizacional

Conceptualización

Es el grado que un empleador se reconoce con su institución, se considera al vínculo que tiene el trabajador con la empresa la cual determinará en permanecer o retirarse de la organización.

Robbins (2004), lo define como la postura conectada con la labor (p.73).

Teoría de los componentes de Meyer y Allen

La teoría consiste en tres estados psicológicos que se crean los trabajadores con relación a su empresa y depende de uno de estados lo llevan a continuar o dejar de trabajar en la organización.

En la teoría definen al compromiso como un estado psicólogo y los tres componentes son: el compromiso afectivo que manifiesta el anhelo, el continuo que indica la carencia y el normativo es el requisito afirmando que es el sentimiento que tiene cada trabajador en estar o salir de la empresa.

Dimensiones

Meyer y Allen (1999), determina que las dimensiones son:

a) Compromiso afectivo

Los autores indican que es como el vínculo sensible que las personas proyectan con la empresa, el afecto sensible al notar el gozo de carencias y las posibilidades se sienten satisfechos de integrar a la organización (p.71).

Indicadores

Identificación

La RAE (2014) la define como acto y consecuencia de reconocer o reconocerse.

Satisfacción

La RAE (2014) indica que es el “cumplimiento del deseo o gusto”.

Involucramiento

López (2007) define al involucramiento como un variante de modelo causante que evidencia el nivel de consideración de la determinación en conclusiones de sus metas esenciales, virtudes y valoración (p.99).

b) Compromiso continuo

Los autores manifiestan como el pacto de persistencia, con relación a las escasas ocasiones de hallar un distinto puesto, si determinar abandonar a la institución (p.73).

Indicadores

Inversión

La RAE (2014) la define como “acción y efecto de invertir”.

Permanencia

La RAE (2014) la define como “estancia en un lugar o sitio”.

c) Compromiso normativo

Los autores afirman como aquel que halla el dogma en la fidelidad a la institución, de alguna forma como reintegro (p.74).

Indicadores

Lealtad

The free dictionary (2009) la define como “cualidad de quien cumple las reglas del honor y la fidelidad”

Obligación

La RAE (2014) la define como abuso ético que debe gobernar el consentimiento librado.

1.3.2. Satisfacción laboral

Conceptualización

Es el compuesto de sensaciones, principalmente la conducta que representa un trabajador respecto a la labor que realiza en la organización.

González (2006), la sostiene como el compuesto de conductas que sostiene un individuo con relación a su labor determinada en una empresa (p.117).

Teoría de Herzberg

González (2006) en su libro titulado “habilidades directivas” indica que la teoría está relacionada con la motivación en el trabajo, por lo tanto, da a conocer la satisfacción de las personas.

La teoría detalla dos elementos principales que afectan el comportamiento del trabajador, los cuales son: los factores intrínsecos o higiénicos satisfacen las necesidades biológicas y los factores extrínsecos o motivadores satisfacen las necesidades de autorrealización, la satisfacción de esos factores depende la motivación que la empresa les brinde.

Dimensiones

Palma Carrillo, S. (1999) toma en cuenta las siguientes dimensiones:

a) Condiciones físicas

El autor define a las condiciones físicas como los componentes tangibles donde se realiza el trabajo diario y se establece como ayuda de la semejante (p.57).

Indicadores

Infraestructura

La RAE (2014) la define como grupo de herramienta, piezas o trabajos esenciales para correcto desarrollo de cualquier empresa.

Seguridad

The free dictionary (2009) la define como la “garantía que se le da a una persona sobre la realización o el cumplimiento de una cosa”.

b) Beneficios laborales y remunerativos

El autor manifiesta como el nivel de gozo en conexión con el estímulo asequible normal o agregado como retribución por el trabajo que emplea (p.57).

Indicadores

Salario

La RAE (2014) lo define como “cantidad de dinero con que retribuye a los trabajadores por cuenta ajena”.

Bonos

The free dictionary (2009) lo afirma como “tarjeta intercambiable por dinero, alimentos o algún servicio”.

Reconocimiento

The free dictionary (2009) lo define como la “gratificación que se da para recompensar por alguna cosa”.

c) Desarrollo Personal

El autor define al desarrollo personal como la ocasión que tiene el empleado de ejecutar tareas importantes a su logro efectivo (p.57).

Indicadores

Oportunidad

La RAE (2014) la define como la ocasión pertinente para algo.

Empleabilidad

Alles (2006) define la empleabilidad como la oportunidad que tiene un individuo para obtener un puesto laboral basado en su dedicación, esfuerzo y disponibilidad (p.81).

Calidad de vida

Salvador (2003) define como la respuesta de la conexión de los requisitos neutrales de la vida humana (p.10).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce”, Lince, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017?

1.5. Justificación

1.5.1 Teórica

Se basa principalmente en la ejecución en 2 teorías. Para ello, en la variable del CL utilizamos la teoría de Meyer y Allen porque nos demuestra el enlace del empleado con la empresa. Además, cuenta con sus tres componentes principales que son: afectivo, continuo y normativo que indica el motivo que el trabajador se encuentra laborando en la empresa, sí por deseo, necesidad u obligación. Para la segunda variable se basa en la teoría de Herzberg porque nos da conocer según la realización de los factores tanto higiénicos como motivacionales permita ver la satisfacción o insatisfacción del trabajador.

1.5.2 Metodológica

La metodología utilizada es hipotético deductivo basado en un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y con un nivel descriptivo correccional. El diseño es no experimental de corte transversal porque se obtienen los datos en un solo instante.

1.5.3 Práctica

El CO y la SL son variables de alta consideración para reconocer el comportamiento de los individuos dentro de una empresa. Por consiguiente, la investigación ayudará a la clínica Opeluca a identificar las variables que los empleados tienen con la empresa. Esto contribuirá a que mejoren en los puntos más deficientes que se encuentre, logrando tener un personal más identificado y contento, por ende, garantizará la permanencia de ellos y la ejecución de las metas de la organización.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.
- b) Definir la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.
- c) Identificar la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince ,2017.

1.7.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.
- b) Existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.
- c) Existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño

2.1.1. Enfoque

Se considera un enfoque cuantitativo. Ñapuas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) indica que se interpreta por usar sistema y método cuantitativas (p.73).

2.1.2. Nivel

Se ejecuta un nivel descriptivo correlacional porque se describe cada variable, sus características, comportamiento. Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que exclusivamente intentan juntar las averiguación de manera personal o grupal sobre las variables a las que describen (p.122).

También, correlacional que es la identificación de la relación de las dos variables juntas. Bernal (2006), afirma que tiene como resultado presentar el vínculo o conclusiones (p.113).

2.1.3. Tipo

Se utilizó un estudio aplicado tomando en cuenta las probabilidades de ejecución de la nueva teoría para la resolución de inconvenientes de la objetividad de las empresas. Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que hay la determinación de solucionar los obstáculos (p.29).

2.1.4. Método

Se empleó el método hipotético deductivo porque se realizan hipótesis que se comprueban con experimentos. Cegarra (2014), confirma que se basa en transmitir soluciones a los obstáculos encontrados y verificar con los datos utilizados si concuerdan con ellos (p.82).

2.1.5. Diseño metodológico

Es de un diseño no experimental, debido que no se toca la primera variable para analizar sus impactos sobre la segunda variable. Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirma que es un análisis empleadas sin maniobras intencionado de variables y donde se analizan las figuras en su entorno nativo para luego examinarlos (p.191).

También, es de corte transversal, porque se ha obtenido los datos en un mismo momento y tiempo. Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostiene que su finalidad es señalar variables y estudiar la causa en una oportunidad aceptada (p.154).

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Identificación de las variables

V1: Compromiso organizacional

Definición conceptual

Robbins (2004), lo detalla, como la postura conectada con la labor (p.73).

Definición operacional

EL compromiso organizacional se engloba por: compromiso afectivo, continuo y normativo

V2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Gonzáles (2006), indica que es el compuesto de conductas que sostiene un individuo con relación a su labor determinada en una empresa (p.117).

Definición operacional

La satisfacción laboral se calculará a través: condiciones físicas, beneficios laborales y remunerativos y desarrollo personal.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMES	ESCALA
Compromiso organizacional	C. afectivo	Identificación	1,2	Ordinal
		Satisfacción	3	
		Involucramiento	4	
	C. continuo	Inversión	5,6	
		Permanencia	7	
	C. normativo	Lealtad	8	
		Obligación	9	
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Infraestructura	10	
		Seguridad	11	
	Beneficios laborales y remunerativos	Salario	12,13	
		Bonos	14	
		Reconocimiento	15	
	Desarrollo personal	Oportunidad	16	
		Empleabilidad	17	
		Calidad de vida	18	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se ha tomado en cuenta una población finita que estuvo conformado por 100 trabajadores de las diferentes áreas de la clínica Opeluca. Icart (2006) afirma que la población infinita es cuando se sabe la cantidad de personas que lo constituyen (p.55).

2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que es un subconjunto de toda la población de provecho donde se recaudan datos para proporcionar información específica (p.173). El estudio de investigación propuso un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple porque todos los elementos se le dieron semejante probabilidad de ser escogido como uno de la muestra ya que gozan de igual interés en la recaudación de datos. En ese conocimiento, se concluyó la muestra con un nivel de confianza del 95% alcanzando como finalidad en una muestra de 80 individuos.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: total de la población

Z: grado de confiabilidad 95%=1.96

p: probabilidad a favor

q: probabilidad en contra

e: error

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 79.509$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se usó la encuesta como técnica para recolectar la información para calcular la variable de compromiso organizacional (mediante 9 ítems) y la variable

satisfacción laboral (mediante 9 ítems). Tamayo (2008) confirma que la encuesta accede a dar soluciones a los obstáculos en conclusiones representativos (P. 24).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario donde se identificará la relación entre “compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017”. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) sostienen como una forma del método de la encuesta, que se basa de expresar un compuesto ordenado de interrogantes anotadas en una rúbrica, halladas en conexión a la hipótesis de trabajo y a las variables e indicadores del sondeo (p.178).

El cuestionario estuvo constituido por 18 pregunta y está conducido a los empleados de la clínica Opeluca en el distrito de Lince. Estuvo estructurado por 9 ítems para medir el variable CO y 9 ítems para la segunda variable, se describe en la próxima tabla 3 la medición de las variables.

La encuesta tipo Likert compuesta por alternativas de TD, ND, ND/NA, DA y TA, estuvo estructurada como en la Tabla 4 que se muestra posteriormente. Malhotra (2004) indica la escala Likert es un patrón de evaluación grandemente empleada que solicita que los sondeados manifieste el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada orden de confirmación sobre los elementos de incentivo (p.258).

2.4.3. Validez

La herramienta de estudio ha sido entregada a evaluación de los próximos maestros que se indica en la tabla siguiente, los cuales se ocuparon de inspeccionar cautelosamente el argumento de la herramienta donde se dio con el título de aplicable:

Tabla 2: *Validación de expertos*

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Víctor Dávila Arenaza	Si cumple	Investigador
Experto 2	Dr. Narciso Fernández Saucedo	Si cumple	Investigador
Experto 3	MSc. Petronila Mairena Fox	Si cumple	Investigador

Fuente: *Elaboración propia*

2.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que es una herramienta, detalla al nivel donde su estudio reiterado al idéntico individuo u cosa reporta desenlaces similares (p.200).

También, para las conclusiones de confiabilidad del instrumento se usó un trabajo piloto aplicada en un medio diferente pero teniendo similar figura de nuestra muestra, en este suceso, fue la clínica San Judas Tadeo. Se demuestra en la Tabla 3 la síntesis procesamiento de datos de la prueba que se realizó a 23 personas y en la Tabla 4 el resultado del Alfa de Cronbach.

Para decidir el nivel de confiabilidad de indagación se recurre al coeficiente del Alfa de Cronbach. Las conclusiones se analizaron de la siguiente forma.

Tabla 3: *Resumen de procesamiento de datos*

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: *Resultado de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,681	18

Fuente: Elaboración propia

Luego de tener ejecutado la encuesta en el trabajo piloto se determinó como conclusión relacionado con la Tabla 5 Interpretación del Coeficiente de

Confiabilidad, con un resultado 0.681 lo que representa una moderada confiabilidad.

Tabla 5: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.217). Metodología de la investigación científica

2.5. Métodos de análisis de datos

El estudio tiene un método estadístico descriptivo e inferencial. En esta investigación se aplicará la estadística descriptiva utilizando tablas y figuras para realizar interpretaciones y por estadística inferencial buscará generalizar los resultados y contrastarlos con la hipótesis. Se utilizó el programa SPSS 24 para lograr la investigación, donde se llegó a procesar todos los datos conseguidos de la encuesta realizada.

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se tomó en cuenta los fundamentos honestos, ya que se ha evolucionado con total disciplina, conducta consecuente y ética profesional, así mismo reconociendo a cada autor con su información respectiva.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de los resultados

El producto del estudio que se obtuvo luego del análisis de los datos reunidos de las ochenta (80) encuestas ejecutadas a los trabajadores de la clínica Opeluce en el distrito de Lince.

Variable 1: Compromiso organizacional

Tabla 6: *Variable compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	54	67,5	67,5	67,5
Válido Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

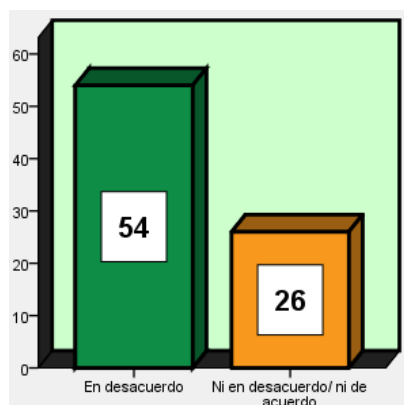


Figura 1: Gráfico de barras

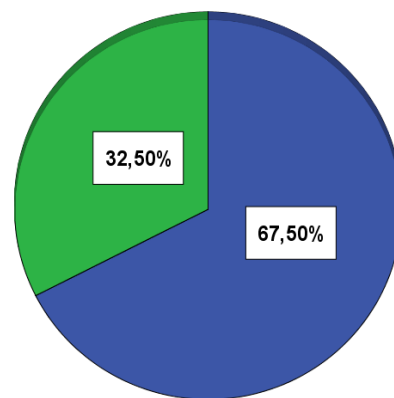


Figura 2: Diagrama perceptual

Interpretación:

Apreciamos que el 67.5% de los encuestados acotaron que están en D con el compromiso organizacional. Asimismo, se observa que el 32.5% de las personas no están ND/NA con el compromiso organizacional en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

Tabla 7: *Dimensión compromiso afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	10,0	10,0	10,0
Válido Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	72	90,0	90,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

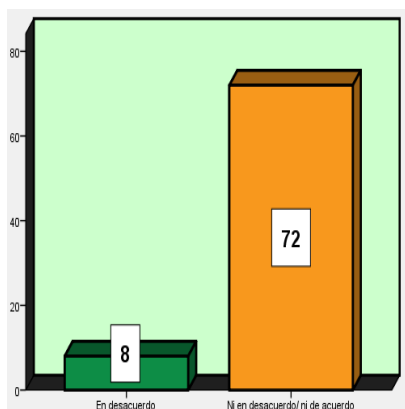


Figura 3: Gráfico de barras

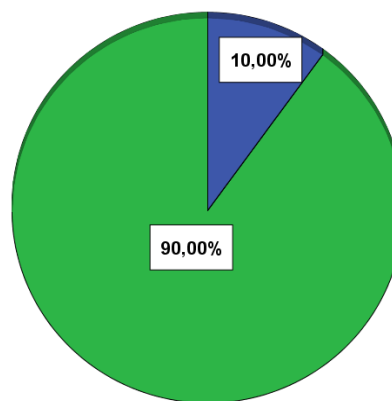


Figura 4: Diagrama perceptual

Interpretación:

En el resultado percibimos que el 90% contestaron que se encuentran ND/NA y se nota que el 10% de los usuarios indican que están ND con el compromiso afectivo en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Tabla 8: *Dimensión compromiso continuo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	17,5	17,5	17,5
Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	63	78,8	78,8	96,3
De acuerdo	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

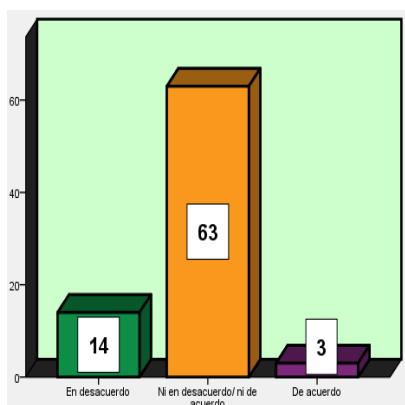


Figura 5: Gráfico de barras

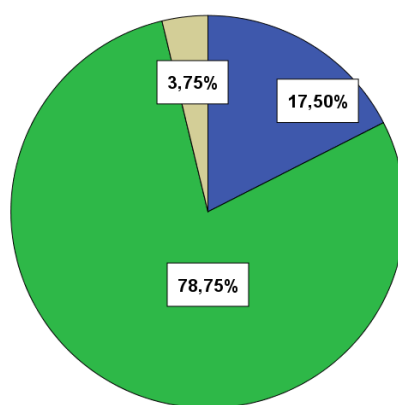


Figura 6: Diagrama perceptual

Interpretación:

Conforme la Tabla 8, figuras 1 y 2 observamos que el 78.75% representando a 63 personas de 80 encuestados, argumentaron que no se encuentran ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el compromiso continuo que hay en la clínica Opeluca, Lince – 2017. Por otro lado, el 17.5% representan a 14 personas de los encuestados están en desacuerdo con el compromiso continuo y solo el 3.75% de

3 personas de los encuestados están de acuerdo con el compromiso continuo que hay en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

Tabla 9: *Dimensión compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	70	87,5	87,5	88,8
De acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

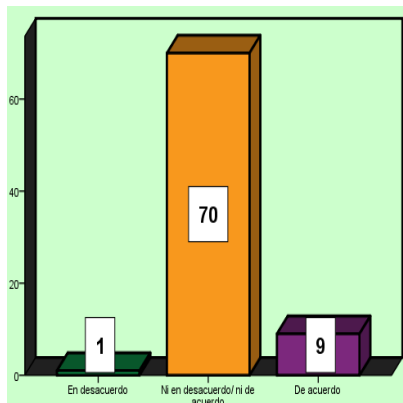


Figura 7: Gráfico de barras

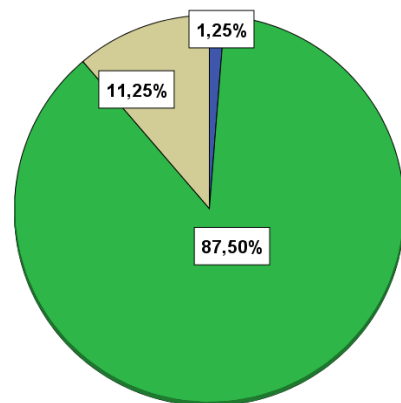


Figura 8: Diagrama perceptual

Interpretación:

Se muestra que el 87.5% indicaron que no se encuentran ND/NA con el compromiso normativo que hay en la clínica Opeluce, Lince, 2017. Por otro lado, el 11.25% están de acuerdo con el compromiso normativo y solo el 1.25% que de los encuestados está ND con el compromiso normativo en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 10: *Variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	73	91,3	91,3	93,8
De acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

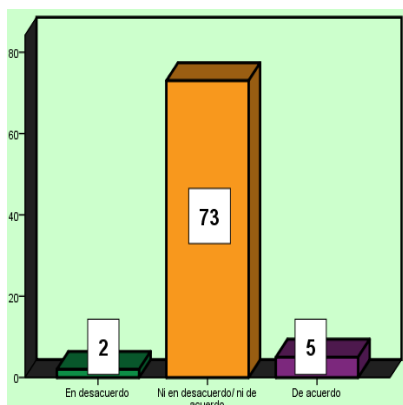


Figura 9: Gráfico de barras

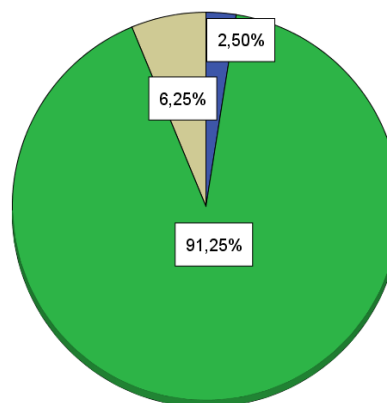


Figura 10: Diagrama perceptual

Interpretación:

Verificamos que el 91.25% representan a 73 personas de 80 encuestados, respondieron que no se encuentran ND/NA con la satisfacción laboral que hay en la clínica Opeluca, Lince, 2017. Por otro lado, el 6.25% representan a 5 personas de los encuestados están DA con la satisfacción laboral y solo el 2.5% representando a 2 personas de los encuestados ND con la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Tabla 11: *Dimensión condiciones físicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	23	28,8	28,8	35,0
Válido Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	48	60,0	60,0	95,0
De acuerdo	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

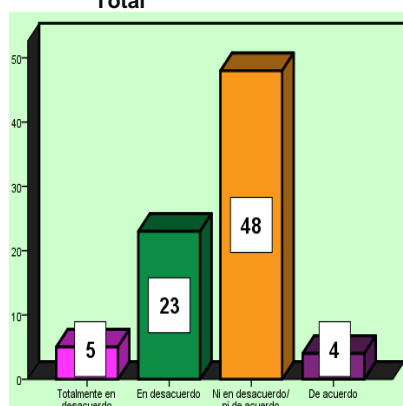


Figura 11: Gráfico de barras

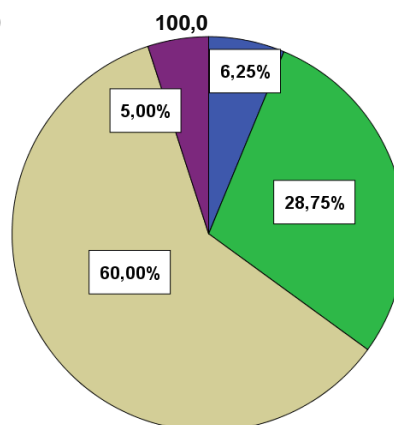


Figura 12: Diagrama perceptual

Interpretación:

Notamos que el 60% de 48 personas de 80 encuestados mostraron que no se encuentran ND/NA con las condiciones físicas de la clínica Opeluce, Lince, 2017. Por otro lado, el 28.75% representan a 23 personas de los encuestados están en desacuerdo con las condiciones físicas, el 6.25% representan a 5 personas de los encuestados están totalmente en desacuerdo con las condiciones físicas. Finalmente, el 5% representan a 4 personas de los encuestados se encuentran de acuerdo con las condiciones físicas en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

Tabla 12: *Dimensión beneficios laborales y remunerativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	8	10,0	10,0	16,3
Válido Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	59	73,8	73,8	90,0
De acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

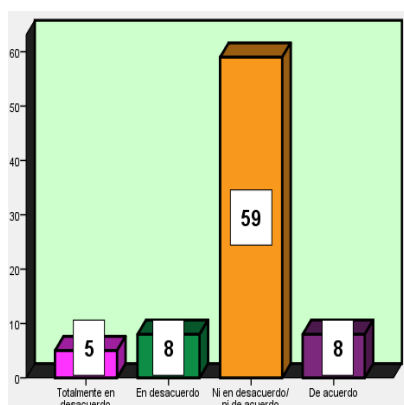


Figura 13: Gráfico de barras

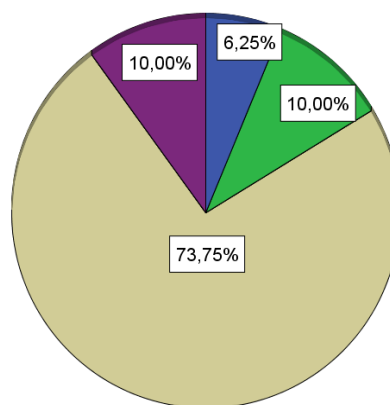


Figura 14: Diagrama perceptual

Interpretación:

Observamos que el 73.75% respondieron que no se encuentran ND/NA, el 10% de los encuestados están de DA y también el 10% están en desacuerdo con los beneficios laborales y remunerativas. Finalmente, el 6.25% que representan a 5 personas de los encuestados se encuentra TD con los beneficios laborales y remunerativas de la clínica Opeluce, Lince, 2017.

Tabla 13: Dimensión desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	52	65,0	65,0	67,5
Ni en desacuerdo/ ni de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

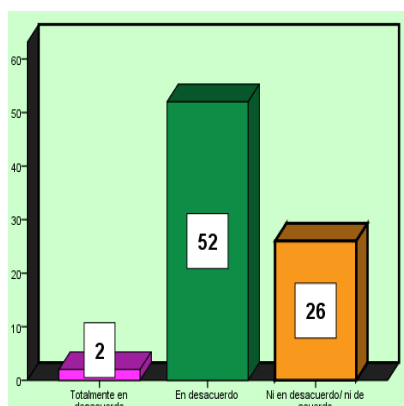


Figura 15: Gráfico de barras

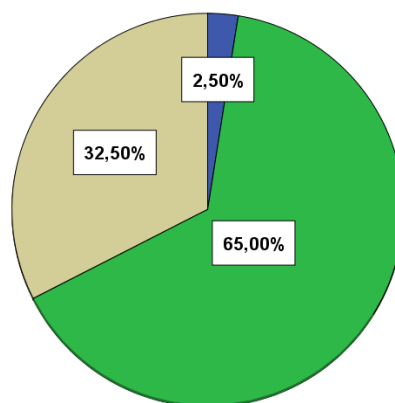


Figura 16: Diagrama perceptual

Interpretación:

Notamos que el 65% que representan a 52 personas de 80 encuestados, contestar que están en desacuerdo con el desarrollo personal en la clínica Opeluce, Lince, 2017. Por otro lado, el 32.5% que representan a 26 individuos de los encuestados se encuentran ND/NA con el desarrollo personal y solo el 2.5% manifiesta a 2 personas de los encuestados están TD con el desarrollo personal en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

3.2. Análisis inferencial de los resultados**3.2.1. Prueba de normalidad**

Hipótesis de normalidad

H_0 : La distribución de la muestra es normal

H_1 : La distribución de la muestra no es normal

Tabla 14: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1COMPROMISOORGANIZACIONAL (Agrupada)	,430	80	,000	,590	80	,000
V2SATISFACCIONLABORAL (Agrupada)	,488	80	,000	,387	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según la Tabla 14 de prueba de normalidad, los valores del cuestionario se calcularon a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, porque la muestra es mayor a 50, se realizó una muestra de 80 encuestados para la correlación de las dos variables, se tuvo como resultado un nivel de significancia menor a 0.05, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, es decir la distribución de la muestra no es normal, en consecuencia se aplicó el estadístico de las pruebas no paramétricas, siendo la Prueba Rho de Spearman.

- a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } T$ entonces rechazo H_0
- b) Si $\text{Sig } p > \text{Sig } T$ entonces acepto H_0

3.2.2. Prueba de hipótesis**Hipótesis general**

H_g : Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H_0 : No existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H_1 : Si existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Tabla 15: Prueba de correlación – Hipótesis general

			V1COMPROMIS OORGANIZACI ONAL (Agrupada)	V2SATISFACCI ONLABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	V1COMPROMISOORGA NIZACIONAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,177
		Sig. (bilateral)	.	,116
		N	80	80
	V2SATISFACCIONLABO RAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,116	.
		N	80	80

Interpretación:

Se observa la Prueba de Rho de Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir, se aceptó la hipótesis nula. Por lo tanto, no existe relación entre ambas variables y según la Tabla 16 poseen una correlación negativa muy débil entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Tabla 16: Grado de relación de variables según coeficiente de correlación

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P (2010, p.312). Metodología de la investigación científica

Hipótesis específicas**a) Hipótesis específica 1**

H_{e1}: Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H₀: No existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H₁: Si existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H₀

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H₀

Tabla 17: Prueba de correlación – Hipótesis específica 1

			D1COMPROMISO AFECTIVO (Agrupada)	V2SATISFACCION LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	D1COMPROMISO AFECTIVO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2SATISFACCION LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación:

Se observa la Prueba de Rho de Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, si existe relación entre ambas variables y según la Tabla 16 de grado de poseen una correlación negativa débil entre el compromiso efectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

b) Hipótesis específica 2

H_{e2}: Existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H₀: No existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H₁: Si existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Tabla 18: Prueba de correlación – Hipótesis específica 2

		D2COMPROMISOCONTINUO (Agrupada)	V2SATISFACCIONLABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	D2COMPROMISOCONTINUO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,131
		Sig. (bilateral)	,247
		N	80
	V2SATISFACCIONLABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80

Interpretación:

Se demuestra la Prueba de Rho de Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, no existe relación entre ambas variables y según la Tabla 16 poseen una correlación positiva débil entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

c) Hipótesis específica 3

H_{e3} : Existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H_0 : No existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

H_1 : Si existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

Regla de decisión

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Tabla 19: Prueba de correlación – Hipótesis específica 3

			D3COMPROMI SONORMATIV O (Agrupada)	V2SATISFACC IONLABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	D3COMPROMISONORM ATIVO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,403**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2SATISFACCIONLABOR AL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación:

Se muestra la Prueba de Rho de Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación entre ambas variables y según la Tabla 16 poseen una correlación negativa débil entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017.

IV. DISCUSIÓN

Se planteó la finalidad general establecer el vínculo que existe entre el CO y la SL en la clínica Opeluca, Lince, 2017. El resultado del trabajo de investigación se descubrió que no hay relación entre dichas variables y poseen una correlación negativa muy débil entre el CO y la SL. La investigación coincide con el objetivo de la tesis de Gómez, Recio, y Avalos (2013), el cual fue identificar el enlace que existe entre las variables de estudio, pero, el estudio demostró una conclusión distinta al indicar que si hay vínculo entre la variable 1 y la variable 2.

Del mismo modo, se coincide con el objetivo general de Luna (2015), sin embargo, el estudio no encaja con el resultado al determinar que hay una tendencia alta de compromiso organizacional. También, encaja con el objetivo general de Richard (2014), sin embargo, no coincide con la conclusión ya que dicho estudio concluyó que hay un vínculo positiva y altamente importante entre las dimensiones de las variables.

La investigación no coincide con Felipa (2015), puesto que su finalidad fue establecer la influencia que existe entre las variables de estudios en los trabajadores y concluye que hay relación con el CO y la SL. En contraste, se difiere con Gascón y Marcano (2013), dicha investigación tuvo la finalidad de analizar el CO de los trabajadores y concluyó identificando que el tipo de CO que utilizan en dicha empresa es normativo, debido a la lealtad y los valores organizacionales.

Finalmente, concuerda con el objetivo general de Morales y Villalobos (2012), puesto que tuvo que fue detectar el vínculo entre el nivel de la primera variable y la segunda variable de estudio de los empleados. Así mismo, difiere con el resultado de la investigación.

V. CONCLUSIONES

1. No se cumple con el objetivo general porque se determinó que no existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.
2. Se efectúa el objetivo específico 1 ya que se estableció que hay vínculo entre el compromiso afectivo y SL en la clínica Opeluce, Lince, 2017.
3. No se concluye con el objetivo específico 2 debido a que se definió que no se encuentra enlace entre el compromiso continuo y la SL en la clínica Opeluce, Lince, 2017.
4. Se cumple con el objetivo específico 3 por lo que se identificó que se halla vínculo entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la clínica Opeluce que de protagonismo y escucha a cada uno de sus trabajadores para la deserción y generarle identidad a través de una línea de carrera.
2. Se recomienda a la clínica Opeluce que desarrolle un coaching empresarial, donde se involucren a todos sus trabajadores para generar identidad y se sienten reconocidos en la organización.
3. Se recomienda a la clínica Opeluce como primera opción tomar en cuenta a los trabajadores con la antigüedad, debido que conoces los procesos y conocimientos de cada tramite realizado por la organización.
4. Se le recomienda a la clínica Opeluce que realice un concurso interno entre áreas con el propósito de incentivar la internacionalización de las políticas laborales

VII. REFERENCIAS

- Alles, A. (2006). *Selección por competencias*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Vsmq568qZ7sC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Arias, W. y Justo, O. (Agosto 2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: un estudio comparativo. *Revista Scielo*. Vol.15, no.47.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=bernal+metodologia+dela+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwid0sOvrevUAhWEMz4KHTrKAFgQ6AEIITAA#v=snippet&q=investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Método de la investigación científica*. 1st ed. [ebook] Madrid: Diaz Santos, p.82. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+hipotetico+deductivo+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjquGY8oHUAhWEyyYKHRCJAIEQ6AEIIDAA#v=onepage&q&f=true
- Da Silva, T. (03 de julio del 2017). ¿Cómo transitar de la satisfacción al compromiso laboral? Recuperado de <http://www.puromarketing.com/14/29004/como-transitar-satisfaccion-compromiso-laboral.html>
- El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. (21 de noviembre del 2015). *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Felipa, M. (2015). *Influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los empleados bajo el régimen de contrato administrativo de servicio en el Centro de Innovación Tecnológica, en el distrito de Salas Guadalupe en la ciudad de Ica, periodo 2015*. Universidad Alas Peruanas. Perú: Lima.

- Gascón, D. (2013). *“Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín”*. Universidad de Oriente. Venezuela: Maturín.
- García, M. y Ibarra, L. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>.
- Gómez, D., Recio, R. y Avalos, F. (2013). “Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados en Rioverde, San Luis Potosí”. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México: San Luis.
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover&dq=gonz%C3%A1lez+\(2006\)+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgvMvUo_XUAhWE5yYKHU1JDHoQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover&dq=gonz%C3%A1lez+(2006)+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgvMvUo_XUAhWE5yYKHU1JDHoQ6AEIIDA#v=onepage&q&f=false)
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bjJYAButfB4C&pg=PA176&dq=corte+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfgN35k_XUAhULfiYKHf5fA2cQ6AEIJDAB#v=onepage&q=corte%20transversal&f=false
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5ta. Ed). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Icart, M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesis*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&printsec=frontcover&dq=icart+2006&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihxcu5kvXUAhVDRSYKHaKvBz8Q6AEIIDA#v=onepage&q=icart%202006&f=true>.

- La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. (19 de febrero del 2014). *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-mas-felices-2089538>
- López, F. (2013). Proceso de decisión del consumidor: aplicación a los planes de pensiones individuales. Copyright. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=3trtYJYWOJIC&pg=PA99&dq=que+es+el+involucramiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjTtrnj1evUAhUBdz4KHeNxD3wQ6AEIITAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20involucramiento&f=false>.
- Luna, M. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú: Lima.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA258&dq=escala+likert&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjO_ILikfXUAhVMKCYKHRLSD-gQ6AEIIDAA#v=onepage&q=escala%20likert&f=false
- Meyer, J. Y Allen, N. (1999). Commitment in the workplace, (theory, research and application). London: Sage publications.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela: Maracaibo.
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). *Metodología de la investigación y elaboración de tesis*. Perú: CEPREDIM
- Richard, K. (2014) *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores en una empresa Retail, Lima, 2014”*. Universidad Peruana Unión. Perú: Lima.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA72&dq=compromiso+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwies7y-sJnVAhWLKiYKHbvCBRoQ6AEIKDAB#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false>
- Ruíz, A. (2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. *Harvard Deusto Business Review y EAE Business School*. Recuperado de <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>.
- Salvador, M. (2003). Hacia un concepto de calidad de vida: La universidad y los mayores. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qXqK8UUG8gUC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRo7TxuzUAhXGOyYKHSjbBr0Q6AEIPjAF#v=onepage&q=calidad%20de%20vida&f=false>
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*, Caracas: Limusa, Noriega Editores.
- Zurita, M. Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz y Manzano, M. (11 de abril del 2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de la Granada. *Reidocrea*. Vol.3, 17 – 25.

ANEXOS

ANEXO A: Acta de Validación N°1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Nuñez Lina Jahaira Susana							
Apellidos y nombres del experto: <u>DANILA ARENAZA VICTOR</u>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comportamiento organizacional	Compromiso afectivo	Identificación	Llega puntualmente a su puesto laboral porque se considera que forma parte del equipo	Totalmente en Desacuerdo (TD), En Desacuerdo (D), Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo (ND/NA), De Acuerdo (A), Totalmente de Acuerdo (TA) Escala tipo Likert	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Asume usted el reto de realizar el trabajo de mucha responsabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	Ser trabajador de la clínica Opeluce le da status		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Involucramiento	Si se le asigna actividades distintas a su labor ordinaria lo ejecuta oportunamente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso continuo	Inversión	Considera usted necesario las capacitaciones en los aspectos tecnológicos		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que si cambia de trabajo a otra organización le tomará tiempo adaptarse		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Permanencia	Considera usted que para los ascensos se valora la antigüedad		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso normativo	Lealtad	Se siente comprometido con el conocimiento de las políticas laborales		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Obligación	Considera usted que la clínica difunde las normas internas que se deben cumplir		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted que la infraestructura de la clínica Opeluce son idóneas para sus actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Seguridad	Considera usted que la clínica Opeluce exige el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Considera usted que la compensación que le otorga la clínica Opeluce es competitiva	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Beneficios labores y remunerativos	Salario	Puede hacer planes financieros, porque recibe puntualmente su remuneración	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Bonos	Se siente usted satisfecho con las comisiones que recibe en la clínica Opeluce por la labor realizado	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reconocimiento	Siente usted que la clínica Opeluce reconoce la labor que desempeña en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desarrollo personal	Oportunidad	Se siente satisfecho con las oportunidades laborales que brinda la clínica Opeluce	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Empleabilidad	Considera usted que la clínica Opeluce tiene programas de capacitaciones para lograr mejorar sus habilidades	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Calidad de vida	Considera usted que trabajar en la clínica Opeluce le ha permitido lograr un status personal	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha 23 / 06 / 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO B: Acta de Validación N°2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluca, Lince, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Nuñez Lina Jahaira Susana							
Apellidos y nombres del experto: FERNANDEZ JUCEGO MARCO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comportamiento organizacional	Compromiso afectivo	Identificación	Llega puntualmente a su puesto laboral porque se considera que forma parte del equipo	Totalmente en Desacuerdo (TD), En Desacuerdo (D), Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo (ND/NA), De Acuerdo (A), Totalmente de Acuerdo (TA) Escala tipo Likert	X		
			Asume usted el reto de realizar el trabajo de mucha responsabilidad		X		
		Satisfacción	Ser trabajador de la clínica Opeluca le da status		X		
			Si se le asigna actividades distintas a su labor ordinaria lo ejecuta oportunamente		X		
	Compromiso continuo	Inversión	Considera usted necesario las capacitaciones en los aspectos tecnológicos		X		
			Considera usted que si cambia de trabajo a otra organización le tomará tiempo adaptarse		X		
	Compromiso normativo	Permanencia	Considera usted que para los ascensos se valora la antigüedad		X		
		Lealtad	Se siente comprometido con el conocimiento de las políticas laborales		X		
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Infraestructura	Considera usted que la infraestructura de la clínica Opeluca son idóneas para sus actividades	Escala tipo Likert	X		
			Considera usted que la clínica Opeluca exige el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional		X		
	Beneficios labores y remunerativos	Salario	Considera usted que la compensación que le otorga la clínica Opeluca es competitiva		X		
			Puede hacer planes financieros, porque recibe puntualmente su remuneración		X		
		Bonos	Se siente usted satisfecho con las comisiones que recibe en la clínica Opeluca por la labor realizada		X		
			Reconocimiento		X		
	Desarrollo personal	Oportunidad	Siente usted que la clínica Opeluca reconoce la labor que desempeña en la empresa		X		
			Se siente satisfecho con las oportunidades laborales que brinda la clínica Opeluca		X		
		Empleabilidad	Considera usted que la clínica Opeluca tiene programas de capacitaciones para lograr mejorar sus habilidades		X		
			Considera usted que trabajar en la clínica Opeluca le ha permitido lograr un status personal		X		
Firma del experto			Fecha 23 / 06 / 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO C: Acta de Validación N°3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Nuñez Liñan Jahaira Susana							
Apellidos y nombres del experto: MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comportamiento organizacional	Compromiso afectivo	Identificación	Llega puntualmente a su puesto laboral porque se considera que forma parte del equipo	Totalmente en Desacuerdo (TD), En Desacuerdo (D), Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo (ND/NA), De Acuerdo (A), Totalmente de Acuerdo (TA) Escala tipo Likert	✓		
			Asume usted el reto de realizar el trabajo de mucha responsabilidad		✓		
		Satisfacción	Ser trabajador de la clínica Opeluce le da status		✓		
		Involucramiento	Si se le asigna actividades distintas a su labor ordinaria lo ejecuta oportunamente		✓		
	Compromiso continuo	Inversión	Considera usted necesario las capacitaciones en los aspectos tecnológicos		✓		
		Permanencia	Considera usted que si cambia de trabajo a otra organización le tomará tiempo adaptarse		✓		
	Compromiso normativo	Lealtad	Considera usted que para los ascensos se valora la antigüedad		✓		
		Obligación	Se siente comprometido con el conocimiento de las políticas laborales		✓		
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Infraestructura	Considera usted que la infraestructura de la clínica Opeluce son idóneas para sus actividades	✓			
		Seguridad	Considera usted que la clínica Opeluce exige el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional	✓			
	Beneficios labores y remunerativos	Salario	Considera usted que la compensación que le otorga la clínica Opeluce es competitiva	✓			
			Puede hacer planes financieros, porque recibe puntualmente su remuneración	✓			
		Bonos	Se siente usted satisfecho con las comisiones que recibe en la clínica Opeluce por la labor realizado	✓			
	Desarrollo personal	Reconocimiento	Siente usted que la clínica Opeluce reconoce la labor que desempeña en la empresa	✓			
		Oportunidad	Se siente satisfecho con las oportunidades laborales que brinda la clínica Opeluce	✓			
		Empleabilidad	Considera usted que la clínica Opeluce tiene programas de capacitaciones para lograr mejorar sus habilidades	✓			
	Calidad de vida	Considera usted que trabajar en la clínica Opeluce le ha permitido lograr un status personal	✓				
Firma del experto			Fecha 23 / 06 / 2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO D
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 23 de junio de 2017

Estimado Dr. Narciso Fernández Saucedo
Cargo de la persona a quién se solicita la validación

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017”.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

JAHAIRA SUSANA NUÑEZ LIÑAN
DNI: 72399964

- a) Problemas e hipótesis de investigación

Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce”, Lince, 2017?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince,2017?
- b) ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince,2017?
- c) ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince,2017?

Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce”, Lince,2017

Hipótesis Específicas

- a) Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce”, Lince,2017
- b) Existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce, Lince,2017
- c) Existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica “Opeluce”, Lince,2017

a) Instrumentos de obtención de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA CLINICA

“OPELUCE”

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar una tesis acerca del “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017”

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

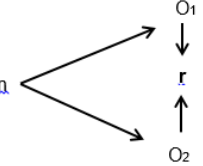
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEMS	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
		1	2	3	4	5
V1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
D1: Compromiso afectivo						
1	Llega puntualmente a su puesto de trabajo porque se considera que forma parte del equipo					
2	Asume usted el reto de realizar el trabajo de mucha responsabilidad					
3	Ser trabajador de la clínica Opeluce le da status social					
4	Si se le asigna actividades distintas a su labor ordinaria lo ejecuta oportunamente					
D2: Compromiso continuo						
5	Considera usted necesario las capacitaciones en los aspectos tecnológicos					
6	Considera usted que si cambia de trabajo a otra organización le tomará tiempo adaptarse					
7	Considera usted que para los ascensos se valora la antigüedad					
D3: Compromiso normativo						
8	Se siente comprometido con el conocimiento de las políticas laborales					
9	Considera usted que la clínica difunde las normas internas que se deben cumplir					
V2: SATISFACCIÓN LABORAL						
D1: Condiciones físicas						
10	Considera usted que la infraestructura de la clínica Opeluce son idóneas para sus actividades					
11	Considera usted que la clínica Opeluce exige el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional					
D2: Beneficios laborales y remunerativas						
12	Considera usted que la compensación que le otorga la clínica Opeluce es competitiva					
13	Puede hacer planes financieros, porque recibe puntualmente su remuneración					
14	Se siente usted satisfecho con las comisiones que recibe en la clínica Opeluce por la labor realizado					
15	Siente usted que la clínica Opeluce reconoce la labor que desempeña en la empresa					
D3: Desarrollo personal						
16	Se siente satisfecho con las oportunidades laborales que brinda la clínica Opeluce					
17	Considera usted que la clínica Opeluce tiene programas de capacitaciones para lograr mejorar sus habilidades					
18	Considera usted que trabajar en la clínica Opeluce le ha permitido lograr un status personal					

¡Gracias por su colaboración!


ANEXO E

MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CLINICA OPELUCE, LINCE,2017						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017?	GENERAL: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.	GENERAL: Existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.	VARIABLE 1: Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	La investigación es hipotético - deductivo	Trabajadores de la clínica Opeluce
				Compromiso continuo		
				Compromiso normativo	ENFOQUE	
				Cuantitativo		
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017? b) ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017? c) ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017?	ESPECIFICOS a) Precisar la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017. b) Precisar la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017. c) Precisar la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017. b) Existe relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017. c) Existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en la clínica Opeluce, Lince, 2017.	VARIABLE 2: Satisfacción laboral	Condiciones físicas	TIPO	TÉCNICAS Encuesta con escala tipo Likert
				Aplicada		
				NIVEL		
				Descriptivo - correlacional		
				Beneficios laborales y remunerativos	DISEÑO	INSTRUMENTOS Cuestionario de 18 ítems
Desarrollo personal	No experimental y de corte transversal					
						

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1189595232&u=1055264503&s=1&lang=es&ro=103

feedback studio JAHAIIRA_SUSANA_NU_EZ_LI_AN_-_TURITIN.pdf /0 < 28 de 28 > ?


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
AUTORA:
 NUÑEZ LIÑAN, JAHAIIRA SUSANA
ASESOR:
 Dr. FERNANDEZ SAUCEDO, NARCISO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
LIMA - PERÚ
 2017



Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	14 %
2	Entregado a Universida...	14 %
3	cybertesis.unmsm.edu...	<1 %
4	ri.ues.edu.sv	<1 %
5	repositorio.unh.edu.pe	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	Entregado a University ...	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 29 Número de palabras: 6147

Text-only Report High Resolution ☐ Apagado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017” de la estudiante **JAHAIRA SUSANA NUÑEZ LIÑAN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 09 de octubre de 2019



MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo **JAHAIRA SUSANA NUÑEZ LIÑAN**, identificado con DNI N° **72399964**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




JAHAIRA SUSANA NUÑEZ LIÑAN

DNI: 72399964

FECHA: 09 DE OCTUBRE DEL 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

Srta. JAHARA SUSANA NUÑEZ LIÑAN

Trabajo de Investigación titulado:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CLÍNICA OPELUCE, LINCE, 2017.

Para obtener el Grado Académico y/o Título profesional de
LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 15 de diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN : 16 (Dieciséis)



Lima, 09 de octubre del 2019

MSC. MAIRENA FOX PETRONILA LIJANA
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración